

**SERVICE LEVEL AGREEMENT**  
**SERVIZI DI ACCESSO DISAGGREGATO**  
**ALL'INGROSSO ALLE RETI E SOTTORETI**  
**METALLICHE DI**  
**TELECOM ITALIA 2013**  
**(MERCATO 4)**

**(Approvata da Agcom con Delibera 747/13/CONS)**

**3 FEBBRAIO 2014**

# INDICE

|                                                                    |           |
|--------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. SCOPO</b> .....                                              | <b>3</b>  |
| <b>2. ACRONIMI</b> .....                                           | <b>4</b>  |
| <b>3. SERVICE LEVEL AGREEMENT: PROVISIONING</b> .....              | <b>5</b>  |
| 3.1. SLA PROVISIONING .....                                        | 5         |
| 3.2. SLA -RIFIUTI ED ESPLETAMENTI .....                            | 6         |
| 3.3. PENALI - PROVISIONING .....                                   | 7         |
| 3.4. PENALI – RIFIUTI ED ESPLETAMENTI .....                        | 8         |
| 3.5. PENALI – TRASFORMAZIONE DA ULL VIRTUALE A ULL FISICO .....    | 9         |
| <b>4. SERVICE LEVEL AGREEMENT: ASSURANCE</b> .....                 | <b>10</b> |
| 4.1. SLA ASSURANCE .....                                           | 10        |
| 4.2. SLA ASSURANCE - DEGRADI .....                                 | 11        |
| 4.3. SLA ASSURANCE – RIPETIZIONI .....                             | 12        |
| 4.4. PENALI .....                                                  | 12        |
| 4.4.1. Penali SLA Plus Assurance .....                             | 15        |
| 4.5. DISPONIBILITA' CANALE NUMERICO .....                          | 16        |
| <b>5. CASI IN CUI NON SI APPLICANO I TEMPI DI RIPRISTINO</b> ..... | <b>16</b> |

## 1. SCOPO

Il documento ha lo scopo di definire i Service Level Agreement (SLA) di provisioning (attivazione del servizio) e assurance per i seguenti servizi:

1. Servizio di accesso completamente disaggregato alla rete locale metallica (c.d. full unbundling o Full ULL)
2. Servizio di unbundling dati (c.d. ULL dati)
3. Servizio di unbundling virtuale (c.d. VULL)
4. Servizio di canale numerico
5. Servizio di accesso disaggregato alla sottorete locale metallica (c.d. sub loop);
6. Servizio di accesso condiviso a livello di rete locale metallica (c.d. shared access);
7. Servizio di prolungamento dell'accesso in fibra ottica.

In caso di mancato rispetto da parte di Telecom Italia dei termini massimi per il provisioning e l'assurance dei servizi di accesso disaggregato, calcolati secondo quanto previsto nel presente documento, l'Operatore richiede a Telecom Italia, tramite l'emissione di nota di debito, la corresponsione delle penali. Telecom Italia emette benestare al pagamento, previa verifica di congruenza della data di consegna del servizio.

Le penali previste per il mancato rispetto dei tempi di provisioning e di assurance non si applicano qualora il mancato rispetto sia imputabile all'Operatore, a fatto di terzi o causa di forza maggiore, fermo restando l'impegno di Telecom Italia a fornire/ripristinare il servizio nel minor tempo possibile.

Al fine della determinazione dei tempi di provisioning e di assurance i giorni indicati nel presente documento si calcolano a partire dalla Data di Ricezione dell'Ordine, intesa come il primo giorno lavorativo successivo a quello di invio dell'ordinativo o della segnalazione.

I Service Level Agreement per l'attivazione dei servizi di accesso disaggregato sono calcolati prendendo a riferimento la Data di Attesa Consegna indicata dall'Operatore, compatibile con i tempi minimi di provisioning definiti, fatte salve eventuali rimodulazioni non imputabili a Telecom Italia che intervengono nella lavorazione della richiesta.

Qualora l'Operatore richieda a Telecom Italia di utilizzare modalità specifiche per le attività di provisioning e/o assurance dei servizi di accesso disaggregato (ad es. utilizzo di system unico), dovrà concordarne i livelli di servizio che sostituiscono quelli standard e le relative modalità di rilevazione.

Gli SLA di Provisioning ed Assurance dei servizi inclusi nell'“Offerta di Riferimento di Telecom Italia 2013 per i servizi di accesso disaggregato all'ingrosso alle reti e sottoreti metalliche” si basano su attività lavorative svolte da Telecom Italia nell'orario 8-16 (Lunedì – Venerdì esclusi i festivi), salvo ove diversamente indicato.

## 2. ACRONIMI

|          |                                                                           |
|----------|---------------------------------------------------------------------------|
| DECT     | Digital Enhanced Cordless Terminal                                        |
| ISDN     | Integrated Services Digital Network                                       |
| OLO      | Other Licensed Operator                                                   |
| POTS     | Plain Old Telephony Service                                               |
| SA       | Shared Access                                                             |
| SGU      | Stadio di Gruppo Urbano                                                   |
| SL       | Stadio di Linea                                                           |
| SLA      | Service Level Agreement                                                   |
| T.I.     | Telecom Italia                                                            |
| ULL      | Unbundling del Local Loop                                                 |
| x-DSL    | Digital Subscriber Line di tipo x                                         |
| FI       | Festività Infrasettimanale                                                |
| DAC      | Data di Attesa Consegna                                                   |
| DES      | Data di Espletamento                                                      |
| Full ULL | Servizio di accesso completamente disaggregato alla rete locale metallica |
| ULL dati | Servizio di unbundling dati                                               |
| VULL     | Servizio di unbundling virtuale                                           |
| LNA      | Linea Non Attiva                                                          |
| LA       | Linea Attiva                                                              |

### 3. SERVICE LEVEL AGREEMENT: PROVISIONING

I servizi di accesso disaggregato sono forniti su base DAC indicata dall'Operatore e compatibile con i tempi minimi di provisioning definiti.

#### 3.1. SLA Provisioning

Di seguito si riportano gli SLA per l'attivazione dei servizi di accesso disaggregato.

Tabella 1 SLA Provisioning Servizi Full ULL, ULL dati, VULL su Linea Attiva, Shared Access, Sub Loop e Cambio coppia al permutatore

| Servizio                              | SLA                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Coppia <b>attiva</b> <sup>1</sup>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Entro DAC nel 95% dei casi</li> <li>Entro DAC +3 gg lavorativi nel 100% dei casi:<br/>con DAC minima pari a DRO + 5 gg lavorativi</li> </ul> |
| Coppia <b>non attiva</b> <sup>2</sup> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Entro DAC nel 95% dei casi:</li> <li>Entro DAC +3 gg lavorativi nel 100% dei casi<br/>con DAC minima pari a DRO + 5 gg lavorativi</li> </ul> |

Lo Shared Access è offerto solo su linea attiva. Per il Sub Loop, gli SLA della Coppia attiva valgono sia con Number Portability che senza, nonché per il caso di due coppie attive utilizzate per i GNR e per le reti di centralini.

Tabella 2 SLA Provisioning Servizio di VULL su Linea Non Attiva

| Servizio                                | SLA                                                                                                                                |
|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Unbundling Virtuale su Linea Non Attiva | Tempi previsti nelle Tabelle 1 e 2 dell'Offerta di Riferimento 2013 del servizio Wholesale Line Rental per gli ordinativi standard |

Tabella 3: SLA Provisioning Servizio di Canale Numerico

| Servizio        | SLA                                                                                                                                                                                  |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Canale numerico | <ul style="list-style-type: none"> <li>Entro DAC nel 95% dei casi:</li> <li>Entro DAC +3 gg lavorativi nel 100% dei casi<br/>con DAC minima pari a DRO + 11 gg lavorativi</li> </ul> |

Tabella 4: SLA Provisioning Servizio di Prolungamento dell'Accesso in fibra ottica

| Servizio                                  | SLA                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Servizio di prolungamento su fibra ottica | <ul style="list-style-type: none"> <li>Entro DAC nel 95% dei casi:</li> <li>Entro DAC +3 gg lavorativi nel 100% dei casi<br/>con DAC minima pari a DRO + 11 giorni lavorativi</li> </ul> |

<sup>1</sup> Nel caso di linea attiva lo SLA deve essere considerato al netto di cause di forza maggiore e superamento della capacità produttiva.

<sup>2</sup> Nel caso di linea non attiva lo SLA deve essere considerato al netto di eventuali permessi per la realizzazione di impianti senza opere speciali. La mancata disponibilità del cliente finale è causa o di chiusura o di sospensione dell'ordine secondo quanto concordato con gli OLO.

### 3.2. SLA -Rifiuti ed Espletamenti

Di seguito si riportano gli SLA relativi all'invio delle notifiche dei rifiuti e di espletamento dell'ordine di attivazione del servizio di accesso completamente disaggregato su Linea non attiva, di Unbundling dati su linea non attiva e di Unbundling Virtuale su Linea non attiva.

Tabella 5: SLA relativi all'invio delle notifiche dei rifiuti dell'ordine di attivazione del servizio di Full ULL su LNA, di ULL dati su LNA e di VULL su LNA

| Servizio                                                                                                                                                                                                                                             | SLA                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Servizio di: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ accesso completamente disaggregato alla rete locale metallica su Linea non attiva</li> <li>➤ Unbundling dati su Linea non attiva</li> <li>➤ Unbundling Virtuale su Linea non attiva</li> </ul> | Rifiuti prima della validazione <sup>3</sup> dell'ordine: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entro DRO+1 nel 100% dei casi</li> </ul> Rifiuti post validazione <sup>4</sup> dell'ordine: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entro DAC nel 100% dei casi</li> </ul> con DAC eventualmente rimodulata |

Tabella 6: SLA relativi all'invio della notifica di espletamento di un ordine di attivazione del servizio di Full ULL su LNA, di ULL dati su LNA e di VULL su LNA

| Servizio                                                                                                                                                                                                                                             | SLA                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| Servizio di: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ accesso completamente disaggregato alla rete locale metallica su Linea non attiva</li> <li>➤ Unbundling dati su Linea non attiva</li> <li>➤ Unbundling Virtuale su Linea non attiva</li> </ul> | Entro il giorno solare successivo alla data di effettivo espletamento nel 100% dei casi |

Tabella 7: SLA relativi all'invio al Donating della notifica di espletamento di disattivazione per migrazione del servizio di Full ULL, di ULL dati e di VULL

| Servizio                                                                                                                                                                                 | SLA                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| Servizio di: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ accesso completamente disaggregato alla rete locale metallica</li> <li>➤ Unbundling dati</li> <li>➤ Unbundling Virtuale</li> </ul> | Entro il giorno solare successivo alla data di effettivo espletamento nel 100% dei casi |
| Nota: Questo SLA entra in vigore dalla data di ripubblicazione dell'OR 2013 a seguito della Delibera 747/13/CONS                                                                         |                                                                                         |

<sup>3</sup> I rifiuti che vengono notificati da TI prima della validazione dell'ordine sono quelli prodotti durante le "verifiche formali contrattuali" secondo lo schema di pag. 5 dell'Allegato 1 della Circolare AGCOM del 9 aprile 2008. Superate con esito positivo le verifiche formali contrattuali, l'ordine è validato e TI invia all'OLO al tempo  $t_2$  la "notifica di acquisizione"

<sup>4</sup> I rifiuti che vengono notificati da TI dopo la validazione dell'ordine sono quelli prodotti dopo l'invio di TI all'OLO al tempo  $t_2$  della notifica di acquisizione durante le "verifiche tecniche e gestionali" e in fase di "provisioning" secondo lo schema di pag. 5 dell'Allegato 1 della Circolare AGCOM del 9 aprile 2008.

### 3.3. Penali - Provisioning

In coerenza con quanto disposto al comma 11 dell'art. 39 della Delibera 4/06/CONS, Telecom Italia corrisponde all'Operatore le penali di seguito riportate per i servizi di accesso disaggregato che sono calcolate su base anno solare.

Le penali sono valorizzate calcolando i giorni di ritardo rispetto alla DAC per la quota di ordini che non rispettano la soglia del 95% entro DAC e i giorni di ritardo rispetto alla DAC +3gg lavorativi per la quota di ordini che non rispettano la soglia del 100% al netto di quelli già in penale per il mancato rispetto della prima soglia.

Le penali sono oggetto di verifica e pagamento semestrale (gennaio-giugno, luglio-dicembre) e sono allineate alle corrispondenti penali riconosciute da Telecom Italia ai propri clienti finali. In particolare la penale giornaliera per ULL e VULL per ritardata attivazione fa riferimento al canone residenziale del servizio fornito da Telecom Italia ai propri clienti, mentre quella per Shared Access fa riferimento alle analoghe penali relative al proprio servizio Alice Residenziale.

Nel caso di cambio coppia al permutatore le penali applicate sono pari ad un terzo di quelle relative al servizio per il quale è richiesto il cambio coppia.

Tabella 8: Penali Servizio di Shared Access, ULL, VULL e Subloop

| Servizio      | Penale                                                                                                                                                                                            |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Shared Access | 5 Euro per ciascun giorno lavorativo di ritardo fino ad un massimo di 100 Euro                                                                                                                    |
| ULL, VULL     | 50% del canone mensile della linea telefonica residenziale corrisposto dal cliente a Telecom Italia per ciascun giorno lavorativo di ritardo                                                      |
| Subloop       | 10% del canone mensile medio pari a 42,25 dell'offerta denominata Internet Fibra corrisposto dal cliente a Telecom Italia per ciascun giorno lavorativo di ritardo fino ad un massimo di 100 Euro |

Le penali sono valorizzate nel seguente modo. Per determinare le richieste in SLA e quelle fuori SLA per tutti i collegamenti si confronta il ritardo di fornitura (differenza in giorni lavorativi tra la DAC e la DES), con i tempi obiettivo fissati dallo SLA. Le richieste fuori SLA, nel caso di soglia inferiore al 100%, sono al netto di quelle in franchigia individuate secondo un criterio cronologico basato sulla data di accettazione. Le richieste che maturano il pagamento della penale per prima fascia non maturano il pagamento per penali delle fasce successive. Nel seguito si riporta a titolo indicativo un esempio.

Tabella 9: Esempio calcolo penali

| Totale collegamenti espletati | SLA  | Obiettivo    | Consuntivo    | Franchigia | In penale |
|-------------------------------|------|--------------|---------------|------------|-----------|
| 1.000                         | 95%  | In SLA 950   | In SLA 800    |            |           |
|                               |      | Fuori SLA 50 | Fuori SLA 200 | 50         | 150       |
| Totale collegamenti espletati | SLA  | Obiettivo    | Consuntivo    | Franchigia | In penale |
| 1.000                         | 100% | In SLA 1.000 | In SLA 900    |            |           |
|                               |      | Fuori SLA 0  | Fuori SLA 100 | 0          | 100 (*)   |

(\*) vanno escluse le sovrapposizioni con i collegamenti in penale della fascia precedente

### 3.4. Penali – Rifiuti ed Espletamenti

Nel caso di ritardo rispetto ai tempi di notifica di rifiuto dell'ordine, riportati nella Tabella 5, Telecom Italia riconosce all'operatore le penali definite nella Tabella seguente.

Tabella 10: Penali relative ai ritardi di invio delle notifiche dei rifiuti dell'ordine di attivazione di Full ULL su LNA, di ULL dati su LNA e di VULL su LNA

| Servizio                                                                                                                                                                                                                                                   | SLA                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Servizio di: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ accesso completamente disaggregato alla rete locale metallica su Linea non attiva</li> <li>➤ di Unbundling dati su Linea non attiva</li> <li>➤ di Unbundling Virtuale su Linea non attiva</li> </ul> | Rifiuti prima della validazione dell'ordine: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 Euro per ogni giorno solare di ritardo</li> </ul> Rifiuti post validazione dell'ordine: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 Euro per ogni giorno solare di ritardo</li> </ul> |

Nel caso di ritardo rispetto ai tempi di invio della notifica di espletamento dell'ordine, riportati nella Tabella 6, Telecom Italia riconosce all'Operatore le penali definite nella Tabella seguente.

Tabella 11: Penali relative ai ritardi di invio delle notifica di espletamento dell'ordine di attivazione del servizio di Full ULL su LNA, di ULL dati su LNA e di VULL su LNA

| Servizio                                                                                                                                                                                                                                                   | SLA                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| Servizio di: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ accesso completamente disaggregato alla rete locale metallica su Linea non attiva</li> <li>➤ di Unbundling dati su Linea non attiva</li> <li>➤ di Unbundling Virtuale su Linea non attiva</li> </ul> | 1 Euro per ogni giorno solare di ritardo |

Tabella 12: Penali relative ai ritardi di invio al Donating delle notifica di espletamento di disattivazione per migrazione del servizio di Full ULL, di ULL dati e di VULL

| Servizio                                                                                                                                                                                       | SLA                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| Servizio di: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ accesso completamente disaggregato alla rete locale metallica</li> <li>➤ di Unbundling dati</li> <li>➤ di Unbundling Virtuale</li> </ul> | 1 Euro per ogni giorno solare di ritardo |
| Nota: Questa penale entra in vigore dalla data di ripubblicazione dell'OR 2013 a seguito della Delibera 747/13/CONS                                                                            |                                          |

Telecom Italia riconosce una penale in caso di ordini di attivazione del servizio di Full ULL su LNA, di ULL dati su LNA e di VULL su LNA *scartati ingiustificatamente*.



Gli ordini *scartati ingiustificatamente* sono quelli seguiti da ordini uguali nei contenuti ai precedenti scartati (ad eccezione dei campi data e codice ordine) che sono stati successivamente espletati con esito positivo da Telecom Italia.

Non rientrano nel calcolo delle penali sugli ordini *scartati ingiustificatamente* i rifiuti dovuti a motivazioni diverse da quelle contestate, a cause cliente e a cause non dipendenti da Telecom Italia (quali ad es. le cause di forza maggiore).

In caso di rifiuto di un ordinativo l'Operatore, qualora ritenga che l'ordine sia scartato ingiustificatamente, invia una segnalazione specifica a Telecom Italia tramite i consueti canali di l'assistenza per il provisioning, accompagnata dalla risottomissione dell'ordine. La segnalazione sulla non correttezza del rifiuto deve riportare il riferimento dell'ordine scartato e la motivazione per cui si ritiene ingiustificato il rifiuto di Telecom Italia. Qualora Telecom Italia riscontri un utilizzo improprio di tali segnalazioni, comunicherà all'AGCOM tali comportamenti.

Telecom Italia entro 5gg lavorativi dalla ricezione della segnalazione specifica, comunica all'operatore l'esito delle verifiche svolte.

Successivamente l'Operatore potrà chiedere secondo le consuete modalità di fatturazione le penali per *ordini scartati ingiustificatamente*, per un importo pari a 5,98 euro per ciascun giorno di ritardo a far data dalla segnalazione specifica di ciascun ordine *scartato ingiustificatamente* fino alla data di acquisizione dello stesso ordine espletato positivamente, al netto dei tempi in capo all'operatore per la risottomissione dell'ordinativo.

### **3.5. Penali – Trasformazione da ULL virtuale a ULL fisico**

L'Operatore dovrà completare le attività di migrazione delle linee attivate in modalità ULL virtuale ad ULL fisico entro 90gg dalla data di consegna di tutte le risorse di co-locazione necessarie al passaggio all'unbundling fisico. Trascorso tale termine, Telecom Italia continuerà a garantire il servizio di ULL virtuale ed applicherà, oltre al canone ULL virtuale, una penale progressiva in capo all'Operatore per le linee che non sono passate in unbundling fisico pari al 75% del canone mensile del servizio di ULL virtuale per ogni mese di ritardo.

La penale è calcolata applicando, a partire dal primo giorno successivo alla data di prevista scadenza della trasformazione della linea da ULL virtuale ad ULL fisico fino alla data di effettiva richiesta di trasformazione, il 75% del canone di "noleggio mensile relativo alla fornitura di una coppia in rame" di cui alla Tabella 24 dell'Offerta di Riferimento ULL vigente.

Nel caso in cui l'Operatore alla data di calcolo della penale da parte di Telecom Italia non abbia ancora provveduto a richiedere la trasformazione, la suddetta penale sarà applicata a partire dal primo giorno successivo alla data di prevista scadenza della trasformazione della linea da ULL virtuale ad ULL fisico fino alla data di calcolo della penale stessa.

## 4. SERVICE LEVEL AGREEMENT: ASSURANCE

Il punto di contatto per le richieste di assistenza è il Portale Wholesale – Centro Nazionale di Assistenza Tecnica.

L'invio della segnalazione di disservizio potrà avvenire H24 e 7 gg su 7 via portale.

L'orario di accettazione delle richieste di intervento è lun-ven 8-16,30 (escluso festivi), salvo ove diversamente indicato.

Nelle attività di assurance non devono essere fatte ricadere tutte le eventuali attività di post provisioning, ovvero le attività che vengono effettuate al fine di garantire la corretta attivazione delle linee in unbundling.

### 4.1. SLA Assurance

Di seguito si riportano gli SLA di assurance per i servizi di accesso disaggregato.

Tabella 13: Assurance Servizio di accesso completamente disaggregato alla rete locale metallica, Servizio ULL dati e Unbundling Virtuale

| Key Performance Indicator Percentuale di guasti riparati                                    | SLA |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Entro lo stesso giorno dell'accettazione della segnalazione                                 | 70% |
| Entro il secondo giorno lavorativo successivo a quello dell'accettazione della segnalazione | 95% |

Per il servizio di ULL dati rientrano negli SLA anche gli interventi di manutenzione correttiva sugli splitter.

Per permettere all'Operatore di poter garantire alla propria clientela servizi di assurance con tempi di ripristino per linee guaste più stringenti rispetto a quelli sopra riportati, Telecom Italia offre il servizio di SLA plus Assurance su base chiamata.

L'Operatore indicherà, via sistema di accoglienza (portale), se intende usufruire dello SLA base o plus. Tale scelta determinerà il relativo processo di gestione (base o plus) nonché le condizioni economiche da applicarsi.

Nei casi in cui l'Operatore, in sede di segnalazione di disservizio, ritenga preferibile richiedere un intervento congiunto potrà farlo attraverso il sistema degli appuntamenti.

Tabella 14: SLA PLUS Assurance

| Prestazione garantita                | Orario di Accettazione                    | Orario di Lavoro                          |
|--------------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------|
| 12 h lav. ( 100%);<br>8 h lav. (95%) | 8.00 – 20.00 Lun ÷ Sab<br>esclusi festivi | 8.00 – 20.00 Lun ÷ Sab<br>esclusi festivi |

Tabella 15: Assurance Servizio di Canale Numerico a 2 Mbit/s

| Key Performance Indicator Percentuale guasti riparati | SLA  |
|-------------------------------------------------------|------|
| entro 4,5 ore lavorative <sup>5</sup>                 | 100% |

La rimozione del disservizio avviene nell'orario di lavoro 8:00 - 16:00 (da lunedì a venerdì esclusi i festivi).

Tabella 16: Assurance Servizio di accesso disaggregato alla sottorete locale metallica

| Key Performance Indicator Percentuale di guasti riparati                                    | SLA  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| Entro lo stesso giorno dell'accettazione della segnalazione                                 | 70%  |
| Entro il secondo giorno lavorativo successivo a quello dell'accettazione della segnalazione | 95%  |
| Entro il terzo giorno lavorativo successivo a quello dell'accettazione della segnalazione   | 100% |

Tabella 17: Assurance Servizio di accesso condiviso a livello di rete locale metallica

| Key Performance Indicator Percentuale di guasti riparati                                    | SLA  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| Entro lo stesso giorno dell'accettazione della segnalazione                                 | 70%  |
| Entro il secondo giorno lavorativo successivo a quello dell'accettazione della segnalazione | 95%  |
| Entro il terzo giorno lavorativo successivo a quello dell'accettazione della segnalazione   | 100% |

Per le richieste di intervento per accesso condiviso la giornata del sabato è considerata lavorativa (esclusi i festivi).

Tabella 18: Assurance per il Servizio di Prolungamento dell'accesso in fibra ottica

| Key Performance Indicator Percentuale guasti riparati | Fasce temporali di segnalazione guasto | SLA  |
|-------------------------------------------------------|----------------------------------------|------|
| entro 12 ore                                          | 8÷16 Lun-Ven                           | 90%  |
| entro 16 ore                                          | 16÷8 Lun-Ven, 0÷24 Sa-Do-FI            | 90%  |
| entro 24 ore                                          | 8÷16 Lun-Ven                           | 100% |

## 4.2. SLA Assurance - Degradi

Le segnalazioni di degrado sono gestite secondo le modalità operative descritte nel Manuale delle Procedure per i servizi di accesso disaggregato vigente.

<sup>5</sup> Salvo quanto diversamente concordato con il cliente e da far decorrere dal momento della segnalazione del guasto.

Di seguito per le linee per le quali è stata richiesta una attività di qualificazione è riportato il livello di servizio su accessi ULL, Full o Dati, o SHA, garantito da Telecom Italia per le segnalazioni di degrado aventi “causa Telecom Italia” ed al netto delle linee non esercibili.

Tabella 19: Livelli di servizio accessi ULL, Full o Dati, o Shared Access

| Key Performance Indicator Percentuale di degrading riparati         | SLA |
|---------------------------------------------------------------------|-----|
| Entro 8 giorni solari dalla data di accettazione della segnalazione | 95% |

### 4.3. SLA Assurance – Ripetizioni

Un disservizio/degrado, su una risorsa fisica rilasciata in esercizio, chiuso con una determinata causale Telecom Italia si considera ripetuto, ai fini del calcolo del presente SLA, quando si verificano le seguenti due condizioni:

- viene riaperto sulla medesima risorsa entro 3 giorni solari successivi alla precedente chiusura
- viene chiuso con la stessa causale con cui era stato chiuso in precedenza.

Il livello di servizio per i disservizi/degradi ripetuti è riportato nella Tabella seguente:

Tabella 20 Livello di servizio disservizi/degradi ripetuti per ULL, Full o Dati, o Shared Access

| Key Performance Indicator Percentuale di ripetuti  | SLA |
|----------------------------------------------------|-----|
| Percentuale massima di disservizi/degradi ripetuti | 5%  |

### 4.4. Penali

In caso di mancato rispetto dei tempi di ripristino indicati, Telecom Italia corrisponde all'Operatore le penali descritte di seguito. Per ognuno degli SLA definiti verrà calcolato lo scostamento dal valore obiettivo e su quest'ultimo verrà applicata la penale. Nel caso dei calcoli sulle penali con valori di obiettivo inferiori al 100%, gli interventi fuori SLA non soggetti a penale sono individuati in base all'ordine cronologico di richiesta.

Le penali sono valorizzate nel seguente modo. Per ogni obiettivo di SLA si confrontano le durate di risoluzione di tutti i guasti con i tempi obiettivo fissati dalla fascia; dal confronto si determinano i disservizi gestiti entro lo SLA e quelle fuori SLA tenendo conto, nel caso di soglia inferiore al 100%, della relativa franchigia (le richieste fuori SLA in franchigia sono individuate secondo un criterio cronologico basato sulla data di accettazione). Il processo viene reiterato per tutte le fasce previste. I disservizi che maturano il pagamento della penale per prima fascia non maturano il pagamento per penali delle fasce successive; allo stesso modo le richieste che maturano il pagamento della penale per seconda fascia non maturano il pagamento per penale della terza fascia. Nel seguito si riporta a titolo indicativo un esempio.

Tabella 21: Esempio calcolo penali

| Tot. guasti | SLA entro lo stesso giorno dell'accettazione della segnalazione<br>70% | Obiettivo     | Consuntivo    | Franchigia | In penale |
|-------------|------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|------------|-----------|
| 1.000       |                                                                        | In SLA 700    | In SLA 600    |            |           |
|             |                                                                        | Fuori SLA 300 | Fuori SLA 400 | 300        | 100       |

| Tot. guasti | SLA entro il secondo giorno lavorativo successivo a quello dell'accettazione della segnalazione 95% | Obiettivo    | Consuntivo    | Franchigia | In penale |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------|------------|-----------|
| 1.000       |                                                                                                     | In SLA 950   | In SLA 800    |            |           |
|             |                                                                                                     | Fuori SLA 50 | Fuori SLA 200 | 50         | 150(*)    |

| Tot. guasti | SLA entro il terzo giorno lavorativo successivo a quello dell'accettazione della segnalazione 100% | Obiettivo    | Consuntivo    | Franchigia | In penale |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------|------------|-----------|
| 1.000       |                                                                                                    | In SLA 1.000 | In SLA 900    |            |           |
|             |                                                                                                    | Fuori SLA 0  | Fuori SLA 100 | 0          | 100(*)    |

(\*) vanno escluse le sovrapposizioni con i guasti in penale della fascia precedente

Le penali sono oggetto di verifica e pagamento semestrale e sono allineate alle corrispondenti penali riconosciute da Telecom Italia ai propri utenti finali (cfr. tabella che segue). In particolare la penale giornaliera per ULL e VULL per ritardato ripristino fa riferimento al canone residenziale del servizio fornito da Telecom Italia ai propri clienti, mentre quella per Shared Access fa riferimento alle analoghe penali relative al proprio servizio Alice Residenziale.

Tabella 22: Penali Shared Access, ULL e VULL

| Servizio      | Penale                                                                                                                                       |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Shared Access | 5 Euro per ciascun giorno lavorativo di ritardo fino ad un massimo di 100 Euro                                                               |
| ULL, VULL     | 50% del canone mensile della linea telefonica residenziale corrisposto dal cliente a Telecom Italia per ciascun giorno lavorativo di ritardo |

Per quanto riguarda le segnalazioni di degrado in caso di mancato rispetto dei livelli di servizio garantito Telecom Italia corrisponde la seguente penale.

Tabella 23: Penali per segnalazioni di degrado

| Servizio      | Penale                                                                                                                                   |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Shared Access | 1 Euro per ciascun giorno solare di ritardo                                                                                              |
| ULL, VULL     | 10% del canone mensile della linea telefonica residenziale corrisposto dal cliente a Telecom Italia per ciascun giorno solare di ritardo |

Nel caso in cui vi sia un ritardo rispetto ai tempi di ripristino sopra riportati per i servizi di canale numerico o rispetto ai tempi di ripristino diversamente concordati tra le parti, Telecom Italia corrisponde la penale riportate nella tabella successiva.

Tabella 24: Penali tempi di ripristino canale numerico

| Ritardo di ripristino canale numerico | Penale per ora di ritardo                                                                     |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4 ore                                 | 25% del canone mensile                                                                        |
| 5 - 8 ore                             | 100% del canone mensile                                                                       |
| 9 - 10 ore                            | 200% del canone mensile                                                                       |
| Ogni ora oltre la decima              | Al 200% del canone mensile si aggiunge il 200% del canone giornaliero per ogni ora di ritardo |

Es. per un collegamento che ha maturato 18 ore di ritardo la penale (P) riconosciuta sarà:

$P = (4h * 25\%CM + 4h * CM + 2h * 200\%CM + 8h * 200\% CM/30)$  dove CM = canone mensile in fattura del servizio.

Al fine del calcolo dei ritardi di ripristino dei servizi di canale numerico di cui alla Tabella precedente:

- nei casi in cui i tempi massimi di ripristino garantiti siano espressi in numero di ore lavorative, il ritardo di ripristino va calcolato sulla base dei seguenti orari: 8.00-20.00 dal lunedì al venerdì; 8.00 - 13.00 il sabato;
- nei casi in cui i tempi massimi di ripristino garantiti siano espressi in numero di ore solari, il ritardo di ripristino va calcolato sulla base del numero di ore solari di ritardo.

Nel caso in cui vi sia un ritardo rispetto al tempo di ripristino previsto per il servizio di prolungamento dell'accesso mediante portante trasmissivo o rispetto al tempo di ripristino diversamente concordato tra le parti, Telecom Italia corrisponde la penale riportate nella tabella successiva.

Tabella 25: Penali tempi di ripristino prolungamento dell'accesso

| Ritardo di ripristino prolungamento mediante portante trasmissivo | Penale per ora di ritardo                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4 ore                                                             | 10% del canone mensile                                                                        |
| 5 - 8 ore                                                         | 25% del canone mensile                                                                        |
| 9 - 10 ore                                                        | 50% del canone mensile                                                                        |
| 11 - 15 ore                                                       | 100% del canone mensile                                                                       |
| Ogni ora oltre la quindicesima                                    | Al 100% del canone mensile si aggiunge il 100% del canone giornaliero per ogni ora di ritardo |

Es. per un collegamento che ha maturato 18 ore di ritardo la penale riconosciuta sarà:

$P = (4h * 10\%CM + 4h * 5\%CM + 2h * 50\%CM + 5h * CM + 3h * 100\% CM/30)$  dove CM = canone mensile in fattura del servizio.

Per ciascun disservizio/degrado ripetuto che ecceda la soglia indicata in Tabella 13, Telecom Italia, a far data dal 13 febbraio 2012, riconoscerà all'Operatore che ne faccia richiesta 10 volte il canone giornaliero previsto per il servizio erogato sulla risorsa fisica sulla quale è stato effettuato l'intervento.

#### 4.4.1. Penali SLA Plus Assurance

In caso di mancato rispetto dei tempi di ripristino per lo SLA Plus Assurance Telecom Italia corrisponde all'Operatore penali aggiuntive rispetto a quelle definite per i tempi di ripristino base. Le penali per lo SLA Plus sono riportate di seguito.

Tabella 26: Penali aggiuntive nel caso di SLA Plus Assurance

| Livello di servizio raggiunto (a consuntivazione o trimestrale) | Penali                                              |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| Fino a -5%                                                      | 1% dell'importo pattuito per ogni pp di scostamento |
| Da -5% a -10%                                                   | 2% dell'importo pattuito per ogni pp di scostamento |
| Da -10% a -15%                                                  | 3% dell'importo pattuito per ogni pp di scostamento |
| Oltre -15%                                                      | 4% dell'importo pattuito per ogni pp di scostamento |

Per individuare le segnalazioni di disservizio in penale si determinano, per ciascun obiettivo di SLA i disservizi risolti "entro SLA" e quelli "fuori SLA", tenendo conto, della relativa franchigia prevista dalla soglia (le richieste fuori SLA in franchigia sono individuate secondo un criterio cronologico basato sulla data di accettazione). I disservizi che maturano il pagamento della penale per la prima fascia non maturano il pagamento per penali della fascia successiva. Nel seguito si riporta a titolo indicativo un esempio.

Tabella 27: Esempio calcolo penali SLA Plus

| Tot. guasti |                                          | Obiettivo    | Consuntivo    | Franchigia | In penale |
|-------------|------------------------------------------|--------------|---------------|------------|-----------|
| 1.000       | 8h lavorative per il 95% delle richieste | In SLA 950   | In SLA 800    |            |           |
|             |                                          | Fuori SLA 50 | Fuori SLA 200 | 50         | 150       |

| Tot. guasti |                                            | Obiettivo    | Consuntivo    | Franchigia | In penale |
|-------------|--------------------------------------------|--------------|---------------|------------|-----------|
| 1.000       | 12h lavorative per il 100% delle richieste | In SLA 1.000 | In SLA 900    |            |           |
|             |                                            | Fuori SLA 0  | Fuori SLA 100 | 0          | 100(*)    |

(\*) vanno escluse le sovrapposizioni con i guasti in penale della fascia precedente

Nel primo caso i punti percentuali (pp) di scostamento dall'obiettivo sono calcolati come  $ppScost = 150/1.000 \cdot 100 = 15$ , pertanto la penale riconosciuta per i 150 TT in penale sarà:  $P = n^{\circ}TT \text{ in penale} \cdot pp \text{ Scost} \cdot \text{fascia penale} \cdot \text{importo SLA Plus} = 150 \cdot 15 \cdot 3\% \cdot \text{importo SLA Plus}$ .

Nel secondo caso dell'esempio, ipotizzando che sui 100 TT in penale per superamento della seconda soglia 30 siano già in penale per il superamento della prima soglia, i punti percentuali (pp) di scostamento dall'obiettivo sono  $ppScost = 70/1.000 \cdot 100 = 7$ , pertanto la penale riconosciuta per i 70 TT in penale sarà:  $P = 70 \cdot 7 \cdot 2\% \cdot \text{importo SLA Plus}$ .



#### **4.5. DISPONIBILITA' CANALE NUMERICO**

Per la disponibilità annua del servizio di canale numerico e relative penali, si rimanda alla vigente Offerta di Riferimento di Telecom Italia per i Servizi trasmissivi a capacità dedicata (Circuiti Terminating e Trunk, Flussi di Interconnessione e Raccordi Interni di Centrale).

### **5. CASI IN CUI NON SI APPLICANO I TEMPI DI RIPRISTINO**

I tempi di ripristino riportati nella Tabella 13, Tabella 14, nella Tabella 13 e nella Tabella 16 non si applicano in caso di:

1. cause di forza maggiore;
2. guasti causati da terzi;
3. causa cliente/Operatore, ovvero indisponibilità della sede dell'Operatore o del cliente finale dell'Operatore, laddove l'accesso a tali sedi sia indispensabile per la riparazione del guasto;
4. collegamenti posti in "aree speciali" e/o in un sito posto in "località disagiate".

Nei casi di cui ai punti 1 e 2, Telecom Italia si impegna a ripristinare il servizio nel minor tempo possibile.

Nel caso di cui al punto 3, il tempo si considera reiterato. Qualora alla seconda visita la sede dell'Operatore risulti ancora non accessibile per cause dipendenti dall'Operatore o dal suo cliente, Telecom Italia considererà annullata la segnalazione del guasto, fatta salva la facoltà per Telecom Italia di richiedere all'Operatore il rimborso delle spese sostenute per gli interventi non andati a buon fine.

Nel caso di cui al punto 4, le parti concordano nuovi tempi di ripristino.